

Comunicación interpersonal y resolución de conflictos en prácticas preprofesionales de la carrera de turismo

Interpersonal communication and conflict resolution in pre-professional practices of the tourism career

Pamela Ivelise Morán Chancay. <https://orcid.org/0009-0008-3035-9918>

Economista. Magister en Contabilidad y Auditoría. Docente de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Ecuador.

*Autor para la correspondencia: pamela.moran@unesum.edu.ec

RESUMEN

El objetivo de este estudio fue analizar la comunicación interpersonal y la resolución de conflictos en estudiantes de Turismo durante sus prácticas preprofesionales en Ecuador. Se empleó un enfoque cuantitativo descriptivo con apoyo cualitativo exploratorio. Se encuestó a 72 estudiantes y se realizaron entrevistas y observaciones. Los resultados evidencian que los conflictos surgen principalmente por fallas comunicativas, como instrucciones imprecisas, escasa retroalimentación y diferencias generacionales. Predominan estrategias evitativas y de acomodación, reflejando subordinación organizacional. Además, existe relación positiva entre calidad comunicativa y satisfacción con la práctica, especialmente en entornos abiertos al diálogo. Se concluye que es necesario fortalecer competencias comunicativas y socioemocionales, así como promover espacios formativos que favorezcan mediación y resolución constructiva de conflictos. Asimismo, se destaca la importancia del acompañamiento institucional y la formación docente para mejorar la experiencia profesional y el desarrollo integral estudiantil en contextos educativos.

Palabras clave: comunicación interpersonal, resolución de conflictos, prácticas preprofesionales, turismo, habilidades socioemocionales, clima organizacional.

ABSTRACT

The objective of this study was to analyze interpersonal communication and conflict resolution among tourism students during their pre-professional internships in Ecuador. A descriptive quantitative approach with exploratory qualitative support was used.

Seventy-two students were surveyed, and interviews and observations were conducted. The results show that conflicts arise mainly from communication breakdowns, such as imprecise instructions, insufficient feedback, and generational differences. Avoidance and accommodation strategies predominate, reflecting organizational subordination. Furthermore, a positive relationship exists between communication quality and satisfaction with the internship, especially in environments open to dialogue. The study concludes that it is necessary to strengthen communication and socio-emotional skills, as well as promote training spaces that foster mediation and constructive conflict resolution. The importance of institutional support and teacher training for improving the professional experience and the holistic development of students in educational contexts is also highlighted.

Keywords: interpersonal communication, conflict resolution, pre-professional internships, tourism, socio-emotional skills, organizational climate.

Recibido: 13/02/2026

Aceptado: 25/03/2026

INTRODUCCIÓN

La comunicación interpersonal constituye un componente esencial en la formación de los profesionales del Turismo, un campo en el que la interacción continua con usuarios, visitantes, equipos de trabajo y actores institucionales exige altos niveles de competencia comunicativa, manejo emocional y capacidad de mediación (Medina & Valdés, 2019). En este ámbito, las prácticas preprofesionales representan el primer acercamiento de los estudiantes a escenarios reales en los que deben aplicar sus conocimientos académicos, adaptarse a dinámicas laborales diversas y enfrentar situaciones de tensión inherentes al servicio turístico. Por ello, comprender cómo se desarrollan los procesos comunicativos y cómo se resuelven los conflictos durante estas prácticas resulta fundamental para fortalecer la calidad formativa y el desempeño profesional futuro (Espinoza, 2020). En el campo del Turismo, la comunicación interpersonal adquiere un matiz aún más relevante debido a la interacción multicultural, la necesidad de transmitir información

clara, la coordinación entre múltiples actores y la gestión de experiencias satisfactorias para los usuarios. Investigaciones recientes han demostrado que la calidad del servicio turístico depende en gran medida de la eficacia comunicativa de sus trabajadores, la resolución de problemas en tiempo real y la capacidad para mantener relaciones laborales colaborativas (Lozano et al., 2024; González et al., 2025). No obstante, los entornos de prácticas preprofesionales suelen exponer a los estudiantes a escenarios donde convergen diferencias generacionales, cultura organizacional diversa, presiones operativas y expectativas institucionales que pueden originar conflictos si no se gestionan adecuadamente.

Diversos estudios sobre prácticas profesionales, han identificado que los estudiantes suelen enfrentarse a dificultades comunicativas que influyen negativamente en su adaptación, rendimiento y satisfacción (Hernández et al., 2021; Flores, 2024). Sin embargo, existe una brecha significativa en la literatura respecto a cómo se manifiestan específicamente estos desafíos en la formación turística, especialmente en América Latina, donde las condiciones institucionales, la disponibilidad de tutores y la preparación en habilidades blandas presentan variaciones importantes entre universidades. Esta ausencia de estudios empíricos en el ámbito turístico dificulta el diseño de estrategias de acompañamiento académico más precisas y adaptadas al contexto.

En este marco, las prácticas preprofesionales de estudiantes de Turismo en hoteles, Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) municipales, centros universitarios o proyectos de investigación constituyen espacios donde la comunicación interpersonal y la resolución de conflictos influyen directamente en la calidad del aprendizaje y en el desarrollo de competencias profesionales. Aunque la literatura internacional reconoce que los conflictos pueden transformarse en oportunidades de aprendizaje cuando se gestionan de manera colaborativa y empática (Martí et al., 2025), también se señala que muchos estudiantes optan por estrategias evitativas debido a la asimetría de poder, el temor a afectar su evaluación o la falta de formación previa en habilidades comunicativas (Garcés & Willchez, 2024).

Así, surge la necesidad de realizar estudios contextualizados que permitan comprender las dinámicas comunicativas concretas en los espacios de prácticas turísticas y detectar los factores que facilitan u obstaculizan la adaptación profesional.

A nivel internacional, investigaciones recientes evidencian que la falta de habilidades comunicativas constituye una de las principales causas de dificultades en la inserción profesional de estudiantes de turismo y hospitalidad (Luciano & Velázquez, 2022). Esta

situación se ve agravada cuando los estudiantes deben interactuar con clientes, turistas o usuarios que pertenecen a diversas culturas lingüísticas y sociales, lo que hace imprescindible dominar competencias comunicativas interculturales y habilidades para la mediación en situaciones de tensión (Costa, 2021). Sin embargo, en muchos programas académicos latinoamericanos estas competencias aún no reciben suficiente énfasis dentro del currículo, lo cual se refleja en los desafíos que los estudiantes enfrentan durante sus prácticas.

El presente estudio se centra en analizar la comunicación interpersonal y la resolución de conflictos en un grupo de 72 estudiantes de la carrera de Turismo modalidad semipresencial de la Universidad Estatal del Sur de Manabí (Ecuador), distribuidos en diversos escenarios reales de práctica: hoteles de cadenas nacionales, GAD municipales, centros universitarios y programas de docencia e investigación. La diversidad de estos contextos permite comprender las variaciones en la dinámica comunicativa según la cultura organizacional, el tipo de servicio turístico ofrecido y las demandas operativas del entorno.

En este sentido, el artículo se justifica porque, a pesar de la abundante literatura sobre comunicación organizacional y manejo de conflictos, son escasos los estudios que examinan estos fenómenos en prácticas preprofesionales del sector turístico, especialmente en países latinoamericanos. Este vacío limita la formulación de políticas institucionales y estrategias pedagógicas basadas en evidencia que puedan fortalecer el proceso formativo. Por ello, el presente estudio aporta una mirada empírica y contextualizada que busca contribuir al diálogo entre academia e instituciones receptoras de prácticas

Revisión de la literatura

Revisión de la literatura: avances y limitaciones actuales

La comunicación interpersonal en contextos turísticos ha sido ampliamente descrita como un proceso multidimensional que involucra habilidades verbales, no verbales, emocionales e interculturales (Verdugo, 2025). Ante este escenario resulta importante analizar que, la calidad de la interacción entre empleados y turistas determina factores esenciales como satisfacción, fidelización y reputación del destino (Benavides & Rosales, 2024). En el ámbito interno, la comunicación entre supervisores, colaboradores y áreas operativas impacta la eficiencia del servicio y la gestión del clima organizacional (Bazurto et al., 2024).

Por otro lado, la resolución de conflictos en hostelería y turismo ha cobrado importancia en la literatura reciente, dado que los ambientes de alta demanda, interacción constante y presión por la satisfacción del cliente generan escenarios propensos a tensiones (Solís & Adum, 2022). Se ha identificado que las estrategias colaborativas y orientadas al diálogo son más efectivas que aquellas basadas en evitación o imposición jerárquica. No obstante, estudios muestran que los estudiantes en prácticas, al sentirse en una posición subordinada, tienden a recurrir a comportamientos pasivos o dependientes, lo que contribuye a una mayor acumulación de conflictos no resueltos (Vilca, 2024).

A pesar de estos avances, la literatura sigue mostrando una escasez de investigaciones centradas en estudiantes de Turismo en prácticas preprofesionales, especialmente en contextos latinoamericanos. Este vacío académico restringe la comprensión integral de los procesos comunicativos en entornos de formación práctica y limita la posibilidad de diseñar intervenciones pedagógicas pertinentes.

Enfoque metodológico del estudio

Para abordar esta problemática se empleó un enfoque metodológico mixto, combinando un cuestionario estructurado aplicado a los 72 estudiantes de prácticas con entrevistas semiestructuradas a tutores institucionales y académicos. Esta combinación permitió capturar tanto patrones cuantitativos sobre la comunicación y los conflictos como narrativas cualitativas que enriquecen la comprensión del fenómeno. La triangulación metodológica, considerada esencial en estudios educativos y turísticos contemporáneos, posibilita examinar la complejidad de las interacciones humanas en escenarios reales de prácticas.

Resultados preliminares

Los datos iniciales muestran que buena parte de los conflictos experimentados en los lugares de práctica se originan en fallas en la comunicación interpersonal, como instrucciones imprecisas, retroalimentación insuficiente, diferencias generacionales y expectativas no compartidas entre estudiantes y supervisores. Asimismo, se evidencia que los estudiantes tienden a utilizar estrategias evitativas o de acomodación, influenciados por la estructura jerárquica y el temor a afectar su evaluación. No obstante, los centros de práctica que fomentan la apertura comunicativa, la retroalimentación continua y un clima organizacional horizontal registran menores niveles de conflicto y mayores niveles de satisfacción estudiantil.

Estos hallazgos destacan la urgencia de fortalecer la formación en competencias comunicativas y socioemocionales en la carrera de Turismo, así como de implementar mecanismos institucionales que acompañen el proceso de prácticas y contribuyan a la adaptación profesional.

METODOLOGÍA Y MÉTODOS

El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo-descriptivo, complementado con elementos cualitativos de carácter exploratorio. Esta combinación metodológica permitió caracterizar de manera integral las dinámicas de comunicación interpersonal y las estrategias de resolución de conflictos empleadas por estudiantes durante sus prácticas preprofesionales. El enfoque cuantitativo facilitó la identificación de patrones, tendencias y relaciones entre variables mediante la aplicación de un cuestionario estructurado, mientras que el componente cualitativo, conformado por entrevistas breves y observaciones de campo, proporcionó una comprensión más profunda de las experiencias subjetivas de estudiantes y tutores. Este tipo de diseño resulta pertinente en investigaciones educativas situadas en contextos reales, donde la naturaleza social del fenómeno exige complementar datos empíricos con interpretaciones basadas en la experiencia vivida (Alban et al., 2020).

Población y muestra

La población estuvo conformada por estudiantes de la carrera de Turismo, modalidad semipresencial, de la Universidad Estatal del Sur de Manabí (UNESUM), Ecuador, que, durante el periodo académico, Segundo semestre del 2025, realizan prácticas preprofesionales en instituciones públicas, privadas y académicas del país. A partir de esta población, se seleccionó una muestra intencional de 72 estudiantes, considerando únicamente a quienes cumplían con los criterios de participación establecidos.

La distribución de los estudiantes en los diferentes lugares de práctica fue la siguiente: GAD Chone (2 estudiantes), GAD Puerto Cayo (6), Hotel Oro Verde Manta (11), Manta Host (6), Hotel Oro Verde Portoviejo (5), Hotel Oro Verde Guayaquil (20), Complejo Universitario Universidad Estatal del Sur de Manabí (UNESUM) (20), Ayudantía de Cátedra (1) y Ayudantía de Investigación (1). Esta diversidad de escenarios institucionales y organizacionales permitió examinar la comunicación interpersonal y el manejo de conflictos desde múltiples realidades laborales, lo que contribuyó a fortalecer la validez externa y la riqueza interpretativa del estudio.

Se definieron como criterios de inclusión: (a) estar matriculado en la carrera de Turismo modalidad semipresencial; (b) encontrarse realizando prácticas preprofesionales durante el periodo de estudio; y (c) aceptar participar voluntariamente en la investigación. Por su parte, los criterios de exclusión fueron: (a) estudiantes que no habían iniciado sus prácticas; y (b) estudiantes que no completaron el cuestionario o no otorgaron su consentimiento.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La recolección de información se llevó a cabo mediante tres técnicas principales. En primer lugar, se aplicó un cuestionario estructurado integrado por cuatro secciones: datos sociodemográficos y del lugar de práctica; percepciones sobre la comunicación interpersonal en la institución; frecuencia y tipo de conflictos experimentados; y estrategias de resolución de conflictos.

El estudio empleó referencias de escalas validadas internacionalmente, entre ellas el *Rahim Organizational Conflict Inventory-II (ROCI-II)*, un instrumento ampliamente utilizado en investigaciones sobre dinámicas interpersonales y gestión de conflictos. El ROCI-II permite medir de manera fiable distintos estilos de afrontamiento, como evitación, acomodación, competencia, compromiso y colaboración y ha demostrado consistencia interna y validez en múltiples contextos organizacionales y educativos a nivel global (Tueros, 2022). Por esta razón, sus dimensiones conceptuales fueron tomadas como base para la adaptación del cuestionario utilizado en este estudio.

En segundo lugar, se realizaron entrevistas semiestructuradas a 12 supervisores institucionales y tutores académicos, con el objetivo de profundizar en los procesos comunicativos, las dinámicas de acompañamiento y las estrategias de mediación utilizadas en los distintos espacios de práctica. Estas entrevistas fueron grabadas y transcritas con la autorización de los participantes.

Finalmente, se llevaron a cabo observaciones de campo no participativas en algunos lugares de práctica, enfocadas en identificar episodios comunicativos relevantes, tales como instrucciones operativas, retroalimentación, interacción con usuarios y manejo de situaciones críticas. Las observaciones se desarrollaron siguiendo guías estructuradas para asegurar rigurosidad y coherencia metodológica.

Procedimiento

El proceso de investigación siguió varias etapas. Primero, se gestionó la autorización institucional ante la UNESUM y frente a los diferentes organismos y empresas receptoras

de estudiantes en prácticas. Posteriormente, se socializaron los objetivos del estudio y se obtuvo el consentimiento informado de todos los participantes. La aplicación de los cuestionarios se realizó tanto de manera presencial como virtual, dependiendo de las condiciones de cada sitio de práctica. Las entrevistas se efectuaron por video llamada o en los espacios laborales respectivos, mientras que las observaciones de campo se llevaron a cabo durante jornadas regulares de trabajo. Luego, se procedió a la sistematización de datos mediante matrices de análisis y a la codificación de las respuestas cualitativas para su posterior interpretación.

Técnica de análisis de datos

Los datos cuantitativos fueron analizados a través de estadística descriptiva, utilizando los programas SPSS v.28. Se calcularon frecuencias, porcentajes, medias y desviaciones estándar con el fin de caracterizar las percepciones de los estudiantes y los patrones generales de comunicación y conflicto en los distintos lugares de práctica. Paralelamente, los datos cualitativos se examinaron mediante análisis de contenido temático, siguiendo el enfoque propuesto por Braun & Clarke, (2022), lo que permitió identificar categorías emergentes, patrones de significado y convergencias entre los discursos de estudiantes y supervisores. La triangulación metodológica fortaleció la validez de los hallazgos y enriqueció la comprensión global del fenómeno, en línea con las recomendaciones actuales en investigación educativa y turística.

RESULTADOS

Los resultados se organizaron de acuerdo con las dimensiones evaluadas en el cuestionario y complementados con la información proveniente de entrevistas y observaciones de campo. La muestra estuvo compuesta por 72 estudiantes de la carrera de Turismo que realizaban prácticas preprofesionales en diversos escenarios institucionales.

Distribución de estudiantes según lugar de práctica

La Tabla 1 muestra la distribución de estudiantes por institución. Se observa una concentración importante en hoteles de la cadena Oro Verde y en el Complejo Universitario de la UNESUM.

Tabla 1. Distribución de estudiantes por lugar de práctica (n=72)

Lugar de práctica	Frecuencia	Porcentaje (%)
GAD Chone	2	2.8
GAD Puerto Cayo	6	8.3

Hotel Oro Verde Manta	11	15.3
Manta Host	6	8.3
Hotel Oro Verde Portoviejo	5	6.9
Hotel Oro Verde Guayaquil	20	27.8
Complejo Universitario UNESUM	20	27.8
Ayudantía de Cátedra	1	1.4
Ayudantía de Investigación	1	1.4
Total	72	100

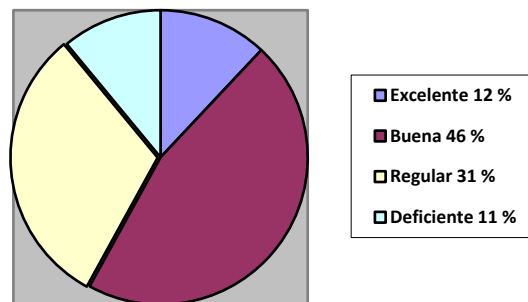
Fuente: elaboración propia.

Más del 55% de los estudiantes realiza sus prácticas en hoteles y centros universitarios, donde el flujo de actividades y la interacción con usuarios elevan la necesidad de habilidades comunicativas complejas.

Percepción de la comunicación interpersonal en los lugares de práctica

La Figura 1 resume la valoración global que los estudiantes otorgaron a la comunicación interpersonal en sus escenarios de práctica.

Figura 1. Percepción general de la comunicación interpersonal



Fuente: elaboración propia.

Interpretación: Aunque el 58% considera que la comunicación es buena o excelente, un 42% percibe dificultades, principalmente por ambigüedad en instrucciones, escasa retroalimentación y diferencias en expectativas entre estudiantes y supervisores.

Tipos de conflictos experimentados por los estudiantes

La Tabla 2 presenta las categorías de conflicto reportadas.

Tabla 2. Tipos de conflictos experimentados en prácticas preprofesionales.

Tipo de conflicto	Frecuencia (%)
Instrucciones poco claras	38%
Retroalimentación insuficiente	29%
Diferencias generacionales	17%
Tensión por carga laboral	10%
Conflictos con usuarios o turistas	6%

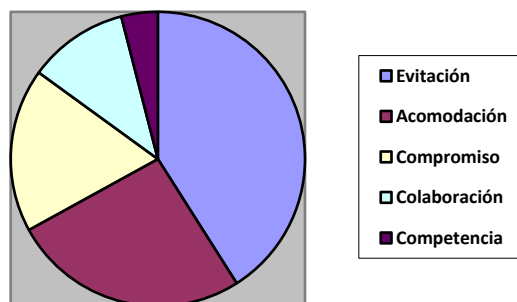
Fuente: Elaboración propia.

Los principales conflictos se originan en fallas comunicativas internas, más que en interacción con clientes. Esto evidencia la importancia del clima organizacional en la experiencia formativa.

Estrategias de resolución de conflictos utilizadas por los estudiantes

La Figura 2 refleja los estilos predominantes, basados en el marco conceptual del ROCI-II.

Figura 2. Estrategias de resolución de conflictos utilizadas



Fuente: elaboración propia.

Interpretación: La tendencia hacia estrategias pasivas (evitación y acomodación) evidencia el temor de los estudiantes a afectar su evaluación, así como la percepción de jerarquía supervisora.

Relación entre percepción del clima comunicativo y satisfacción con la práctica

La Tabla 3 muestra la correlación Spearman entre la percepción de la comunicación interpersonal y la satisfacción global con la experiencia de prácticas.

Tabla 3. Correlación entre comunicación interpersonal y satisfacción con la práctica

Variable	Rho Spearman	p
Comunicación interpersonal ↔ Satisfacción	0.62	<0.001

Fuente: elaboración propia.

Existe una correlación positiva y significativa; a mejor comunicación, mayor satisfacción. Esto coincide con la literatura que vincula comunicación efectiva, clima positivo y desempeño formativo.

Síntesis integrada de los resultados cualitativos

Las entrevistas y observaciones revelaron:

Patrones emergentes

- Supervisores con alta carga laboral brindan menos retroalimentación.
- Los estudiantes expresan temor a "sobrecargar" al tutor con preguntas.
- La comunicación se mejora cuando existe un canal institucional formal (bitácoras, informes, reuniones).

Citas representativas

- “A veces nos dan indicaciones muy rápidas y no sabemos si lo hicimos bien hasta días después”.
- “Me da pena pedir aclaración porque el supervisor está atendiendo a muchos clientes”.
- “En reuniones semanales sí se siente mejor ambiente y podemos hablar sin nervios”.

Los resultados evidencian que las prácticas preprofesionales de estudiantes de Turismo están fuertemente determinadas por la calidad de la comunicación interpersonal en los lugares de práctica. En consonancia con Lozano et al., (2024) y Medina & Valdés, (2019), la comunicación emerge como un elemento estructural para el desempeño turístico, tanto en el trato con usuarios como en la coordinación interna.

Los principales conflictos detectados, instrucciones imprecisas, retroalimentación limitada y diferencias generacionales, coinciden con lo señalado por Hernández et al., (2021) y Flores, (2024), quienes describen que la transición teoría-práctica suele generar tensiones comunicativas asociadas a la inexperiencia del estudiante y a la falta de protocolos claros por parte de las instituciones receptoras.

Asimismo, el predominio de estrategias evitativas y acomodativas confirma lo planteado por Garcés & Willchez, (2024) y Vilca, (2024), quienes sostienen que los estudiantes tienden a adoptar comportamientos pasivos por temor a afectar su evaluación o su permanencia en el espacio de prácticas. Desde la perspectiva del ROCI-II, esto implica un déficit en habilidades para el manejo colaborativo del conflicto, considerado más efectivo en contextos formativos (Martí et al., 2025).

La correlación significativa entre comunicación interpersonal y satisfacción con la práctica reafirma la evidencia previa de (Luciano & Velázquez, 2022), indicando que un clima comunicativo positivo no solo favorece el aprendizaje, sino que fortalece la motivación, la inserción laboral futura y la identidad profesional.

Finalmente, la diversidad de entornos, hoteles, GAD y centros académicos revela la necesidad de adaptar las estrategias formativas a las exigencias comunicativas específicas de cada sector del turismo. Esto abre líneas para mejorar la preparación de los estudiantes mediante talleres de comunicación efectiva, mediación, habilidades socioemocionales e inteligencia intercultural.

CONCLUSIONES

A partir de los resultados obtenidos, del análisis y la discusión, se derivan las siguientes conclusiones respecto a la comunicación interpersonal y la resolución de conflictos en prácticas preprofesionales de estudiantes de la carrera de Turismo:

1. La calidad de la comunicación interpersonal en los lugares de práctica constituye un factor determinante en la satisfacción y en la experiencia formativa de los estudiantes, evidenciándose una relación positiva y significativa entre ambas variables.
2. Los conflictos más frecuentes que enfrentan los estudiantes se originan en fallas comunicativas internas, como instrucciones imprecisas, retroalimentación limitada y diferencias generacionales, más que en la interacción directa con turistas o usuarios.
3. Las estrategias de resolución de conflictos empleadas por la mayoría de los estudiantes corresponden a estilos evitativos o de acomodación, lo que refleja una

posición subordinada frente a supervisores y una falta de formación previa en mecanismos colaborativos de afrontamiento.

4. Los entornos de práctica que promueven canales de diálogo abiertos, retroalimentación continua y un clima organizacional favorable reportan menores niveles de conflicto y mayor satisfacción estudiantil, lo que confirma la importancia del acompañamiento institucional.

5. Los hallazgos permiten identificar la necesidad de fortalecer, dentro del currículo de la carrera de Turismo, competencias comunicativas, socioemocionales e interculturales que preparen a los estudiantes para enfrentar de manera efectiva situaciones conflictivas propias del sector turístico.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS

- Alban, G. P. G., Arguello, A. E. V., & Molina, N. E. C. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimundo*, 4(3), 163-173.
<http://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/860>
- Bazurto, M. J. I., Zambrano, C. T. M., & Sosa, E. N. (2024). Impacto del clima laboral en la satisfacción del cliente: Caso de estudio Cooperativa Chone Limitada. *Uniandes Episteme. Revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación*, 11(2), 177-188.
<https://www.redalyc.org/journal/5646/564677539003/564677539003.pdf>
- Benavides, F. D. T., & Rosales, W. C. (2024). Factores Determinantes para el Desarrollo Turístico de las Pymes en el Cantón Salinas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(3), 11557-11577.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/12707>
- Braun, V., & Clarke, V. (2022). Conceptual and design thinking for thematic analysis. *Qualitative psychology*, 9(1), 3. <https://psycnet.apa.org/fulltext/2021-45248-001.html>
- Costa, A. (2021). La competencia de comunicación intercultural (CCI) en la clase de ELE: Propuesta didáctica para alumnos de turismo. *Internacionalización y enseñanza del español como LE/L2: plurilingüismo y comunicación intercultural*, 1025-1046.
https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/asele/pdf/30/30_0056.pdf

- Espinoza-Freire, C. E. E. (2020). Las competencias comunicativas en el proceso formativo profesional: Array. *Maestro y sociedad*, 17(1), 132-146. <https://maestroysociedad.uo.edu.cu/index.php/MyS/article/view/5154>
- Flores Benalcázar, I. G. (2024). Habilidades sociales en la práctica preprofesional: Un enfoque teórico de las habilidades necesarias del profesional en formación. *AXIOMA*, 1(30), 5-10. <https://doi.org/10.26621/ra.v1i30.887>
- Garcés Cordero, J. C., & Willchez Maestre, I. N. (2024). Relación entre depresión, ansiedad y estrés con la asertividad en estudiantes universitarios [bachelorThesis, Universidad del Azuay]. <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/15206>
- González Sánchez, A. M., Pamela, J., Hidalgo Salazar, C. A., & Morales Centeno, I. M. (2025). TENDENCIAS EN LA ENSEÑANZA DEL TURISMO: INTEGRACIÓN DE TECNOLOGÍAS Y METODOLOGÍAS ACTIVAS EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR. *Revista Ciencia Innovadora*, 3(1), 1-15. <https://doi.org/10.64422/rci.v3n1.2025.32>
- Hernández-Piloto, H. C. T., Pita, G. de las M. Q., & Pérez, M. de la C. V. (2021). Práctica situacional y preprofesional. Reto en la Facultad Preparatoria. *Revista Mapa*, 5(25). <https://www.revistamapa.org/index.php/es/article/view/364>
- Lozano Pérez, E., Trejo Contreras, R., Zamudio Alcantar, A., & Dafne Morales, B. (2024). El talento humano en el sector turismo: Retos y estrategias de la satisfacción laboral. *JÓVENES EN LA CIENCIA*, 28, 1-11. <https://doi.org/10.15174/jc.2024.4416>
- Luciano, C. A., & Velázquez, E. R. (2022). Oferta de formación en competencias socioemocionales para la empleabilidad en estudiantes de turismo. *Revista de Innovación y Buenas Prácticas Docentes*, 11(1), 22-34. <https://journals.uco.es/ripadoc/article/view/13578>
- Martí, S. M., Gregori, B. C., San Martín, N. G. L., Sierra, D. A., & Alos, L. G. (2025). Soluciones colaborativas para resolver conflictos entre iguales: Proyecto de formación en mediación. *Cuadernos de RES PUBLICA en derecho y criminología*, 5, 1-24. <https://upo.es/revistas/index.php/respublica/article/view/11267>
- Medina Crespo, J. A., & Valdés Rodríguez, M. C. (2019). La competencia comunicativa profesional en el contexto universitario y organizacional. *Conrado*, 15(68), 238-243. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442019000300238&script=sci_arttext

- Solís, C. F., & Adum, H. F. (2022). Incidencia de estresores de trabajo en la productividad laboral del área de servicio al cliente corporativo. Caso: Banco Pichincha CA: Incidence of work stressors in the work productivity of the corporate customer service area. Case: Banco Pichincha CA. *Revista científica ecociencia*, 9, 93-115. <https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/view/757>
- Tueros, L. F. A. (2022). Revisión sistemática sobre metodologías evaluativas en la gestión de conflictos interpersonales en el sector sanitario. *PSICOLOGÍA UNEMI*, 6(11), 126-142. <https://ojs.unemi.edu.ec/index.php/faso-unemi/article/view/1482>
- Verdugo, S. V. C. (2025). El rol de la comunicación no verbal en la construcción de un ambiente laboral saludable en organizaciones multiculturales. *Sinergia Académica*, 8(3), 714-726. <http://sinergiaacademica.com/index.php/sa/article/view/589>
- Vilca, A. C. (2024). Promoviendo el empoderamiento gerencial: Un enfoque de investigación-acción en estudiantes de prácticas preprofesionales en Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional del Altiplano, 2023 [PhD Thesis, Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Perú)]. <https://search.proquest.com/openview/57028509299472663f94aefc606b8c86/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2026366&diss=y>

Conflicto de intereses

No existen conflicto de interés